

Klachtenregeling Stichting Heemz.org

Heemz.org biedt kwaliteitszorg bij haar zorgbedrijven.

Wanneer u ontevreden bent over de geboden zorg, bespreekt u dit allereerst met het zorgbedrijf/ de zorgondernemer. Komt u er met het zorgbedrijf/ de zorgondernemer niet uit of wilt u uw klacht liever niet bij het zorgbedrijf/ de zorgondernemer melden kunt u uw klacht schriftelijk, per e-mail of telefonisch/ mondeling op de volgende manieren kenbaar maken bij Heemz.org.

U kunt hiervoor telefonisch of per e-mail contact opnemen met het kantoor van Heemz.org via E zorg@heemz.org of T 06-49287400 of

- Bij het bestuur van Heemz.org
bij voorkeur per e-mail bestuur@heemz.org
- Bij de voorzitter van de Raad van Commissarissen van Heemz.org
Bij voorkeur per e-mail rvc@heemz.org
- Bij de (externe) vertrouwenspersoon
Annet Spielberg
E info@bureauspielberg.nl of T 06-10118379

Stichting Heemz.org is aangesloten bij het Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG). Wanneer u het niet eens met de afhandeling van de klacht door Heemz.org kunt u naar het ECKG. U kunt ook rechtstreeks bij hen terecht, zonder tussenkomst van Heemz.org.

U kunt ook direct bij hen terecht met uw klacht:

Expertisecentrum Klacht- en Gezondheidsrecht (ECKG)

E info@eckg.nl of T 023-7001210 (van 9-12 uur)

meer informatie op www.eckg.nl

Als laatste mogelijkheid kunt u contact opnemen met een adviseur van het *Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg*, kortweg AKJ. Voor alle informatie hierover verwijzen wij u graag naar de website <http://www.akj.nl/welkom/>

Wanneer u uw klacht bij Heemz.org indient ontvangt u binnen twee dagen een ontvangstbevestiging en een verwachte datum van afhandeling.

Klachten, ingediend bij Heemz.org, worden binnen vier weken afgehandeld. Als u vindt dat uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost overlegt Heemz.org met de plaatsende instantie. Ook zij kunnen een onafhankelijke klachtencommissie inschakelen.

Privacybeleid

Heemz.org gaat zorgvuldig om met de gegevens die over u als cliënt worden vastgelegd. Bij het zorgbedrijf waar u als cliënt de zorg ontvangt wordt een zorgdossier samengesteld waarin is vastgelegd:

De persoonlijke gegevens van de cliënt worden vastgelegd in een persoonlijk cliëntendossier. Dit cliëntendossier is aanwezig bij het zorgbedrijf. Alleen de hieronder genoemde onderdelen 1 tm 4 zijn tevens aanwezig bij het hoofdkantoor van Heemz.org; deze zijn noodzakelijk voor het uitvoeren van de (financiële) administratie.

Het gaat hierbij om de volgende gegevens van de cliënt:

1. Naam, adres, woonplaats, geboortedatum, BSN nummer
2. Telefoonnummer en e-mailadres (indien van toepassing)
3. Basisgegevens van de door gemeente afgegeven beschikking/ indicatie
4. Contactgegevens van vertegenwoordiger en/of contactpersonen
5. Gegevens medicijngebruik (indien van toepassing)
6. Bijzonderheden mbt. de leefsituatie
7. Afspraken met andere zorgaanbieders (indien van toepassing)
8. Persoonlijk Zorgplan

De zorgondernemer is ervoor verantwoordelijk dat deze persoonlijke cliëntendossiers met de grootst mogelijke zorgvuldigheid worden behandeld, conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens. In het Heemz.org Kwaliteitssysteem is vastgelegd dat de zorgondernemer en zijn/haar medewerkers een geheimhoudingsverklaring tekenen. Elk bij Heemz.org aangesloten zorgbedrijf voldoet aan dit Kwaliteitssysteem.

Tijdens een audit voor dit Kwaliteitssysteem wordt door de auditor gecontroleerd of het cliëntendossier volledig is. Uw privacy is gewaarborgd doordat de auditor niet ingaat op de inhoud van het dossier maar wel kijkt of de gemaakte afspraken worden nagekomen en of er wordt geëvalueerd. Voor dit proces is uw toestemming nodig in de vorm van een door u of uw wettelijk vertegenwoordiger ondertekend toestemmingsformulier.

Alleen de directe begeleider van de cliënt en de zorgondernemer hebben inzage in de inhoudelijke gegevens van het cliëntendossier. Vanzelfsprekend heeft ook de wettelijk vertegenwoordiger van de cliënt en de cliënt zelf altijd recht op inzage in zijn/haar dossier.

Wanneer u (of uw wettelijk vertegenwoordiger) inzage wilt in uw dossier kunt u hiervoor een afspraak maken met de zorgondernemer. U kunt dan een papieren of digitale versie van het dossier inzien en/of ontvangen.

Cliëntzorgdossiers worden -nadat de zorg is gestopt bij Heemz.org- nog zeven jaar (digitaal) bewaard. Na zeven jaar wordt het dossier geheel verwijderd en vernietigd.

Datalekken

In het uitzonderlijke geval dat zich een datalek voordoet, meldt Heemz.org binnen 24 uur (een vermoeden van) de schending van de privacy door een datalek bij het meldloket van de Autoriteit Persoonsgegevens.